

# การพัฒนามาตรฐานธุรกิจสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี สู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

## Development of Spa Business Standard in Koh Samui Suratthani to Asean Economic Community

สุณีย์ ล่องประเสริฐ

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษามาตรฐานของธุรกิจสปา ศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปา ระดับการพัฒนาธุรกิจสปา และผลที่ได้รับในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้ประกอบการธุรกิจสปา จำนวน 40 ราย และผู้ใช้บริการสปาจำนวน 400 คน เป็นชาวต่างชาติจำนวน 320 คน และชาวไทยจำนวน 80 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบ ได้แก่ สถิติทดสอบที การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ มาตรฐานของธุรกิจสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของผู้ประกอบการสปา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านผู้ให้บริการ ด้านผู้ดำเนินการ และด้านสถานที่ ระดับความต้องการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปา พบว่า ทั้งโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ความต้องการของผู้ใช้บริการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการบริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านทำเลที่ตั้ง ผลการเปรียบเทียบความ

ต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาในอำเภอเกาะสมุย ทั้งโดยรวมและรายด้าน ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระดับการพัฒนาธุรกิจสปา และผลที่ได้รับทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการพัฒนาและผลที่ได้รับมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.96 ส่วนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หลังจากการพัฒนาทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังการพัฒนา พบว่า ทั้งโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านทำเลที่ตั้งที่ไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ :** มาตรฐานธุรกิจสปา ความต้องการ ความพึงพอใจ

## Abstract

The objectives of this research were 1) to study the spa business standard 2) to study the level of needs and satisfaction, and 3) to study the development of spa business and results in Koh Samui, Suratthani. The questionnaire was used to collect data from 40 spa entrepreneurs and 400 spa customers, who were 320 foreigners and 80 Thais. Data were analyzed using basic percentage, standard deviation, t-test, one - way analysis of variance, and Pearson product moment correlation coefficient. The research results were shown as follows : The standard of spa business in Koh Samui, Suratthani, based on opinions of the entrepreneurs was at very high level in overall and individual aspects in descending orders : service, safety, service provider, operator, and place. The level of needs of the spa customers was at high level in overall and individual aspects in descending orders : physical characteristic, personnel, product, price, location, promotion, and service process. The level of satisfaction of the spa customers was in descending orders : Personal, physical characteristic, product, service process, price, promotion, and location. In addition, the comparison between the level of needs and satisfaction of spa customers in Koh Samui was

significantly different in overall and individual aspects at statistically significant level of 0.05. The development of spa business and results was at very high level in overall and individual aspects. The correlation coefficient between the development of spa business and results was 0.96. The level of satisfaction of the spa customers towards post-development was at high level in overall and individual aspects. The comparison of satisfaction between pre-development and post-development was significantly different in overall and individual aspects, except for location, at statistically significant level of 0.05.

**Keyword :** Spa Business Standard, Needs, Satisfaction

## บทนำ

สปาไทยมีอัตลักษณ์ที่เป็นหนึ่งแตกต่างจากสปาทั่วโลก คือ ภูมิปัญญาที่ส่งเสริมกันมาต่อเนื่องยาวนาน กิริยามารยาทที่อ่อนน้อมนุ่มนวล ซึ่งเป็นวัฒนธรรมของคนไทยและการดูแลเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ และเทอราปิสของคนไทยนั้นมีเรื่องราวความเป็นมาที่ถือเป็นหลักปฏิบัติของคนไทย เช่น การนวดให้แกลูกค้าต้องไหว้ครูเพื่อเป็นการรำลึกถึงครูผู้สอนวิชา การใช้สมาธิในการให้บริการเหล่านี้ เป็นต้น ที่ทำให้ลูกค้าต่างชาติชื่นชมว่าสปาไทยมีวัฒนธรรมที่ต่างจากที่อื่น ๆ นอกจากนี้แล้วสิ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวประทับใจก็คือ ภูมิปัญญาพื้นบ้านของไทย ซึ่งมีการนำสมุนไพรมาใช้ประกอบการให้บริการการนวดและรักษาบรรเทาอาการเจ็บปวดกล้ามเนื้อ เช่น การจัดเรียงดอกไม้ในภาชนะไว้อย่างสวยงาม การพับผ้าในรูปแบบต่าง ๆ การให้บริการการนวดหลากหลายรูปแบบ เช่น การบำบัดแบบเลกิ (Legi) การฝังตัวในทราย สมุยสครับ (ซึ่งมีเพียงแห่งเดียวในสมุย) เป็นต้น ซึ่งการบริการแต่ละประเภทต้องอาศัยนักบำบัดผู้เชี่ยวชาญตลอดจนธรรมชาติแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการบำบัดให้ได้ประสิทธิภาพ ซึ่งทั้งหมดนี้ประเทศไทยมีความพร้อมในทุก ๆ ด้านอยู่แล้ว

เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นเกาะที่มีศักยภาพในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เพราะเกาะสมุยมีทั้งทะเล แสงแดด ในปี พ.ศ. 2553 มีนักท่องเที่ยวประมาณ 800,000 คน

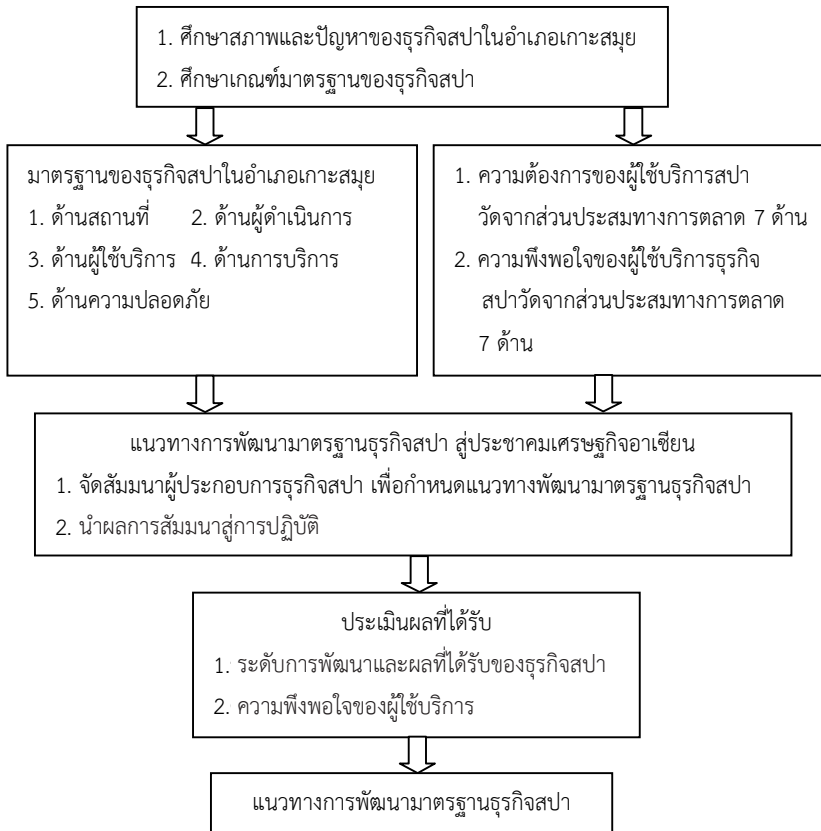
สร้างรายได้ 9 พันกว่าล้าน และในปี พ.ศ. 2554 เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 ซึ่งมีนักท่องเที่ยวประมาณเกือบล้านคน สร้างรายได้หมื่นกว่าล้านบาท ปี พ.ศ. 2555 ถ้าภาวะการเมืองและเศรษฐกิจมีเสถียรภาพจะเติบโตได้ถึงประมาณร้อยละ 20 ซึ่งนักท่องเที่ยวจะใช้เงินเกี่ยวกับสปาทั้งหมดโดยประมาณร้อยละ 15 – 20 ของการใช้จ่าย รองลงมาจากค่าห้องพัก ด้านตัวเลขของธุรกิจสปา ในปัจจุบันมีการเติบโตถึงร้อยละ 20 และคาดว่าจะเติบโตเพิ่มอีกประมาณร้อยละ 10 ในช่วงระยะเวลาอันใกล้ (สมาคมสปาไทย, 2553) เพราะเกาะสมุยยังสามารถลงทุนเพิ่มได้อีกมาก มีศักยภาพมากที่จะผลักดันให้เป็นศูนย์กลางสปา (Hub of spa) เพราะมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันพร้อมการเดินทางที่สะดวกสบายทั้งทางเครื่องบินและทางเรือข้ามฟากรวมถึงโรงแรมชั้นนำระดับโลกที่เปิดให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างมากมาย ซึ่งสร้างรายได้มหาศาลให้กับเกาะสมุย

แม้ธุรกิจสปาจะเป็นธุรกิจที่มีศักยภาพแต่ยังมีข้อจำกัดเกี่ยวกับจำนวนบุคลากรที่มีความรู้และเชี่ยวชาญต่อการบริหารธุรกิจสปาอย่างแท้จริง ซึ่งยังมีไม่เพียงพอที่จะรองรับการขยายตัวของสถานบริการสปาที่มีอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดปัญหาการแย่งตัวกันด้วยการเสนอผลตอบแทนที่สูง สถานบริการสปาที่มีอยู่หลายแห่งมีข้อจำกัดในด้านการควบคุมคุณภาพและการให้บริการสปาอย่างถูกต้องตามมาตรฐานเดียวกัน สาเหตุสำคัญมาจากการที่ธุรกิจสปาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน มีทั้งที่ถูกกฎหมายและไม่ถูกกฎหมาย ปัญหาการตัดราคาค่าบริการที่ส่วนหนึ่งเกิดจากข้อได้เปรียบของการประกอบธุรกิจนี้ควบคู่ไปกับการทำธุรกิจนันทนาการโดยเฉพาะการเข้ามาดำเนินธุรกิจของต่างชาติ ทำให้มีข้อได้เปรียบตรงที่สามารถลดราคาได้ เนื่องจากมีลูกค้าประจำอยู่แล้ว ในขณะที่ผู้ประกอบการทั่วไปที่ประกอบบริการสปาอย่างเดียวไม่สามารถที่จะทำได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัยการพัฒนามาตรฐานธุรกิจสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี สู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้ ศึกษามาตรฐานของธุรกิจสปาในอำเภอเกาะสมุย ศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจสปา เปรียบเทียบความต้องการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจสปาในอำเภอเกาะสมุย เปรียบเทียบความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจสปาจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการพัฒนาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปากับผลที่ได้จากการดำเนินการของสถานประกอบการสปาในอำเภอเกาะสมุย เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจสปาก่อนและหลังการพัฒนา และ สรุปแนวทางการพัฒนามาตรฐานของธุรกิจสปาไทยให้มีขีดความสามารถของการแข่งขันในอาเซียน

จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการพัฒนามาตรฐานธุรกิจสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาใช้ในการพัฒนาธุรกิจสปา เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของสากล และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันมากขึ้น

การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานธุรกิจสปาสามารถสรุปแนวคิดเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ซึ่งแสดงกรอบแนวคิดดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ผู้ประกอบการธุรกิจสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 44 แห่ง (สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี. 2555) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครดิก์ และมอร์แกนได้จำนวน 40 แห่ง และผู้ใช้บริการสปาทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของดักเบิลยูจิคอชรัล (W.G.Cochran อ้างถึงใน อภินันท์ จันตะนี. 2547 : 16) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เป็นชาวต่างชาติ 320 คน และชาวไทย 80 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม 4 ชุด โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามก่อนการพัฒนา ได้แก่ ผู้ประกอบการสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วยข้อมูลของสถานประกอบการธุรกิจสปา มาตรฐานของธุรกิจสปา และปัญหาของสถานประกอบการธุรกิจสปา และแบบสอบถามผู้ใช้บริการสปา ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสปา ความต้องการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปา ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสปา ส่วนที่ 2 แบบสอบถามหลังการพัฒนา ได้แก่ แบบสอบถามผู้ประกอบการสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วยข้อมูลของสถานประกอบการธุรกิจสปา ระดับการพัฒนาธุรกิจสปาและผลที่ได้รับ และปัญหาของการพัฒนาธุรกิจสปา และแบบสอบถามผู้ใช้บริการสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสปา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปา ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสปา

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากการสนทนากับกลุ่มผู้ประกอบการและแบบสอบถามที่สร้างขึ้นใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง สถานประกอบการสปา 40 แห่ง และผู้ใช้บริการสปา 400 คน ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นแหล่งข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสาร วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปา เพื่อประกอบในการกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยและการสร้างเครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยประมวลผลข้อมูลที่ได้โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS มีรายละเอียดดังนี้

1. สถานประกอบการธุรกิจสปา และข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสปา ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อวิเคราะห์มาตรฐานสถานประกอบการสปา วิเคราะห์ความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปา วิเคราะห์ระดับการพัฒนาและผลที่ได้รับของสถานประกอบการธุรกิจสปา และวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาหลังการพัฒนา

2. สถิติทดสอบ ได้แก่ ค่าที (Pair t - test) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปา เปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังการพัฒนา และค่าที (Independent Sample t - test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปา จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (r) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการพัฒนาธุรกิจสปาและผลที่ได้รับ

## สรุปผลการวิจัย

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลก่อนการพัฒนา

ข้อมูลสถานประกอบการสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ประเภทของสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นสปาเพื่อสุขภาพ ระยะเวลาดำเนินการมากกว่า 6 ปี จำนวนพนักงานสปา 11 - 20 คน และจำนวนเงินลงทุนเริ่มดำเนินการมากกว่า 10,000,000 บาท ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของมาตรฐานธุรกิจสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมมาตรฐานอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านผู้ให้บริการ ด้านผู้ดำเนินการ และด้านสถานที่

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี สถานภาพสมรส ประกอบอาชีพลูกจ้าง / พนักงานบริษัท มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท ภูมิลำเนาของชาวต่างชาติ คือ ยุโรป ชาวไทย คือ ภาคใต้ การใช้บริการสปา 2 ครั้งต่อเดือน และค่าใช้จ่ายบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 2,001 - 3,000 บาท

ความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก โดยความต้องการ

ของผู้ใช้บริการสปาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการบริการ ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปา โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการบริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านทำเลที่ตั้ง

การเปรียบเทียบความต้องการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งโดยรวมและรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่น ด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการมีความต้องการอยู่ในระดับ 4.35 แต่ความพึงพอใจอยู่ในระดับ 4.26 แสดงว่ายังทำไม่ได้ตามความต้องการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ต้องมีการปรับปรุงด้านนี้เพิ่มเติม ส่วนด้านอื่น ๆ ก็เช่นเดียวกัน ต้องปรับปรุงทุกด้าน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม

| ความต้องการและความพึงพอใจ<br>ของผู้ใช้บริการสปา | ความต้องการ |                   | ความพึงพอใจ |                   | t    | Sig.  |
|-------------------------------------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------------|------|-------|
|                                                 | $\bar{X}_1$ | S.D. <sub>1</sub> | $\bar{X}_2$ | S.D. <sub>2</sub> |      |       |
| 1. ด้านบุคลากร                                  | 4.35        | 0.69              | 4.26        | 0.62              | 2.67 | 0.01* |
| 2. ด้านกระบวนการบริการ                          | 4.22        | 0.71              | 4.13        | 0.63              | 2.72 | 0.01* |
| 3. ด้านการส่งเสริมการตลาด                       | 4.24        | 0.70              | 4.09        | 0.64              | 4.29 | 0.00* |
| 4. ด้านราคา                                     | 4.29        | 0.69              | 4.11        | 0.63              | 5.20 | 0.00* |
| 5. ด้านผลิตภัณฑ์                                | 4.30        | 0.71              | 4.17        | 0.64              | 3.44 | 0.00* |
| 6. ด้านทำเลที่ตั้ง                              | 4.28        | 0.68              | 4.09        | 0.63              | 5.44 | 0.00* |
| 7. ด้านลักษณะทางกายภาพ                          | 4.35        | 0.72              | 4.23        | 0.69              | 3.82 | 0.00* |
| รวม                                             | 4.29        | 0.62              | 4.15        | 0.54              | 4.63 | 0.00* |

หมายเหตุ : \* Sig. < 0.05

การเปรียบเทียบความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล โดยรวม พบว่า ด้านสถานภาพสมรส วุฒิกการศึกษาสูงสุด อาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันเฉพาะความต้องการและค่าใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อครั้งแตกต่างกันเฉพาะความพึงพอใจ

## ส่วนที่ 2 แนวทางการพัฒนามาตรฐานธุรกิจสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

การประชุมสัมมนาผู้ประกอบการธุรกิจสปา เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนามาตรฐานธุรกิจสปา ผู้วิจัยได้ประสานกับทางสมาคมสปาเกาะสมุย ในการจัดประชุมสัมมนาผู้ประกอบการธุรกิจสปา ในวันที่ 30 ตุลาคม 2556 ณ เนเชอรัลวิงสปา โดยนำเสนอผลการวิจัยที่เป็นข้อมูลพื้นฐานของธุรกิจสปาในอำเภอเกาะสมุย จำนวน 5 ด้านและความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาจากส่วนประสมทางการตลาดจำนวน 7 ด้าน เพื่อให้ผู้ประกอบการสปานำไปปฏิบัติในธุรกิจสปาของตนเองดังรายละเอียด ต่อไปนี้

### 1. มาตรฐานของธุรกิจสปาในอำเภอเกาะสมุย

1) สถานที่ เช่น มีห้องอาบน้ำ ห้องส้วม อ่างล้างมือ และห้องผลัดเปลี่ยนเสื้อผ้า แบ่งเป็นสัดส่วน ชาย – หญิง และการกำจัดสิ่งปฏิกูลขยะมูลฝอย และน้ำเสียที่ถูกสุขลักษณะ

2) ผู้ดำเนินการ เช่น การจัดทำประวัติของผู้ประกอบการและพนักงาน และการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

3) ผู้ให้บริการ เช่น ผู้ให้บริการสามารถสื่อสารกับผู้รับบริการได้อย่างดี และผู้ให้บริการควรผ่านการทดสอบความรู้ และประสบการณ์ตามมาตรฐานของคณะกรรมการ

4) การบริการ เช่น มีป้ายบอกเวลาเปิดบริการ 8.00 น. และปิดให้บริการ 22.00 น. อย่างชัดเจน และผู้ประกอบการต้องจัดให้มีผู้ให้บริการตามความเหมาะสม

5) ความปลอดภัย เช่น มีชุดปฐมพยาบาลที่พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา และมีป้ายแสดงข้อความให้ผู้บริการระวังในบริเวณที่เสี่ยงต่อการเกิดอันตราย

### 2. ความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปา

1) ด้านบุคลากร เช่น การอบรมพนักงานนวดให้มีความเชี่ยวชาญและความชำนาญในการนวดและการบริการต่าง ๆ พนักงานควรมีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำข้อมูลต่าง ๆ ที่สามารถเข้าใจได้สำหรับบริการที่มีในสปา และการจัดหาพนักงานนวดให้เพียงพอกับการบริการ

2) ด้านกระบวนการบริการ เช่น การจัดบริการสปาเป็นลำดับขั้นตอนที่เหมาะสม เข้าใจง่ายไม่สลับซับซ้อน และมีการจัดบริการนอกสถานที่ตามความเหมาะสม

3) ด้านส่งเสริมการตลาด เช่น มีเมนูที่ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าใจง่าย และง่ายต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการที่เหมาะสมกับตนเอง มีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น บิลบอร์ด อินเทอร์เน็ต และแผ่นพับ และมีการบริการพิเศษสำหรับลูกค้าประจำและสมาชิก

4) ด้านราคา เช่น ราคาเหมาะสมกับการบริการและสมเหตุสมผล และราคาถูกกว่าที่อื่นที่อยู่ในระดับเดียวกัน

5) ด้านผลิตภัณฑ์ เช่น มีเมนูและบริการในสปาให้เลือกหลากหลาย และเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น ผู้สูงวัยหรือผู้ที่เกษียณ และผู้ที่มีวุฒิการศึกษาสูง บริการนำเชื้อถื้อ ถูกต้องตามหลักวิชาการ และใช้วัตถุดิบจากธรรมชาติ เช่น มะพร้าว

6) ด้านทำเลที่ตั้ง เช่น สามารถหาสถานที่ได้ง่ายสะดวกกับการเดินทาง มีจุดเด่นที่สามารถให้ผู้ใช้บริการสังเกตเห็นได้ง่าย และจัดสถานที่เหมาะสมกับวัยของผู้ใช้บริการ เช่น ผู้สูงอายุหรือวัยหนุ่มสาว

7) ด้านลักษณะทางกายภาพ เช่น มีความปลอดภัยในทรัพย์สิน โดยมีสถานที่หรืออุปกรณ์เก็บทรัพย์สินส่วนตัวของผู้มาใช้บริการ และสถานบริการมีความสะอาดเป็นระเบียบมองดูแล้วสบายตาสบายใจ

การนำผลการสรุปสู่การปฏิบัติ ผู้ประกอบการธุรกิจสปาแต่ละแห่งจะนำผลจากการสัมมนาไปดำเนินการพัฒนาในธุรกิจสปาของตนเอง โดยกำหนดระยะเวลา 4 เดือน (พฤศจิกายน 2556 – กุมภาพันธ์ 2557) และภายในเดือนมีนาคม 2557 ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจสปา เพื่อสอบถามข้อมูลด้านระดับการพัฒนาและผลที่ได้รับ และเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการสปา เพื่อสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการสปา เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับความพึงพอใจก่อนการพัฒนา

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลหลังการพัฒนา

ข้อมูลสถานประกอบการสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ประเภทของสถานประกอบการสปาส่วนใหญ่เป็นสปาเพื่อสุขภาพ ระยะเวลาดำเนินการมากกว่า 6 ปี จำนวนพนักงานสปา 11 - 20 คน จำนวนเงินลงทุนเริ่มดำเนินการมากกว่า 10,000,000 บาท

ผลการศึกษา ระดับการพัฒนาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปาและผลที่ได้รับของสถานประกอบการสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยระดับการพัฒนาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคลากร และด้านทำเลที่ตั้ง ส่วนผลที่ได้รับเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านทำเลที่ตั้ง

ผลการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการพัฒนาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปาและผลที่ได้รับของสถานประกอบการธุรกิจสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า โดยรวมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับสูงมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านทำเลที่ตั้ง รองลงมา ได้แก่ ด้านราคา อยู่ในระดับสูง 4 ด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการพัฒนาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปา กับผลที่ได้รับของธุรกิจสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

| ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปา | ระดับการพัฒนา |                   | ผลที่ได้รับ |                   | Correlation | ระดับความสัมพันธ์ |
|--------------------------------------|---------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------------|
|                                      | $\bar{X}_1$   | S.D. <sub>1</sub> | $\bar{X}_2$ | S.D. <sub>2</sub> |             |                   |
| 1. ด้านบุคลากร                       | 4.70          | 0.52              | 4.72        | 0.47              | 0.81        | สูง               |
| 2. ด้านกระบวนการบริการ               | 4.73          | 0.45              | 4.66        | 0.45              | 0.80        | สูง               |
| 3. ด้านการส่งเสริมการตลาด            | 4.72          | 0.53              | 4.71        | 0.56              | 0.90        | สูง               |
| 4. ด้านราคา                          | 4.76          | 0.50              | 4.76        | 0.49              | 0.93        | สูงมาก            |
| 5. ด้านผลิตภัณฑ์                     | 4.75          | 0.45              | 4.66        | 0.57              | 0.63        | ค่อนข้างสูง       |
| 6. ด้านทำเลที่ตั้ง                   | 4.62          | 0.68              | 4.62        | 0.68              | 0.95        | สูงมาก            |
| 7. ด้านลักษณะทางกายภาพ               | 4.72          | 0.53              | 4.77        | 0.43              | 0.77        | สูง               |
| รวม                                  | 4.71          | 0.43              | 4.70        | 0.40              | 0.96        | สูงมาก            |

ผลการศึกษาปัญหาของการพัฒนาธุรกิจสปาของผู้ประกอบการสปา พบว่าส่วนใหญ่ประสบปัญหาขาดแคลนพนักงานสปา ไม่ได้เรียนรู้ให้ตรงกับสายงานที่ทำ ขาดความรู้ความเข้าใจ การลงทุนสูงมาก ค่าตอบแทนน้อย สถานประกอบการไม่มีความเข้าใจเรื่องธุรกิจแบบจริงจัง และการสื่อสารภาษาอังกฤษกับลูกค้า ข้อเสนอแนะส่วนใหญ่ต้องการให้รัฐบาลช่วยเหลือผู้ประกอบการอย่างจริงจัง รองลงมาต้องการค่าตอบแทนที่สูง

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี สถานภาพสมรส ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท ภูมิลำเนาของชาวต่างชาติ คือ ยุโรป ชาวไทย คือ ภาคกลางใช้บริการสปา 2 ครั้งต่อเดือน และค่าใช้บริการเฉลี่ยต่อครั้ง 2,001 - 3,000 บาท

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีก่อนและหลังการพัฒนา พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจก่อนการพัฒนาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการบริการ ด้านราคา ด้าน

การส่งเสริมด้านการตลาด และด้านทำเลที่ตั้ง ส่วนความพึงพอใจหลังการพัฒนา เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมด้านการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านกระบวนการบริการ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปา ทั้งโดยรวมและรายด้าน พบว่า หลังการพัฒนาน้อยกว่าก่อนการพัฒนาและแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านทำเลที่ตั้งที่ไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ก่อนและหลังการพัฒนา

| ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปา | ก่อนการพัฒนา |                   | หลังการพัฒนา |                   | t-value | Sig.  |
|-------------------------------|--------------|-------------------|--------------|-------------------|---------|-------|
|                               | $\bar{X}_1$  | S.D. <sub>1</sub> | $\bar{X}_2$  | S.D. <sub>2</sub> |         |       |
| 1. ด้านบุคลากร                | 4.26         | 0.62              | 4.06         | 0.77              | 3.93    | 0.00* |
| 2. ด้านกระบวนการบริการ        | 4.13         | 0.63              | 3.78         | 0.83              | 6.50    | 0.00* |
| 3. ด้านการส่งเสริมการตลาด     | 4.09         | 0.64              | 3.94         | 0.73              | 2.93    | 0.00* |
| 4. ด้านราคา                   | 4.11         | 0.63              | 3.80         | 0.81              | 5.69    | 0.00* |
| 5. ด้านผลิตภัณฑ์              | 4.17         | 0.64              | 3.90         | 0.76              | 5.06    | 0.00* |
| 6. ด้านทำเลที่ตั้ง            | 4.09         | 0.63              | 4.03         | 0.67              | 1.17    | 0.24  |
| 7. ด้านลักษณะทางกายภาพ        | 4.23         | 0.69              | 4.02         | 0.70              | 4.20    | 0.00* |
| รวม                           | 4.15         | 0.54              | 3.93         | 0.67              | 4.77    | 0.00* |

หมายเหตุ : \* Sig. < 0.05

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้แก่ บรรยากาศดี สถานที่และสิ่งแวดล้อมสวยงาม อากาศบริสุทธิ์ เงียบสงบ และเป็นธรรมชาติ รองลงมาพนักงานสุภาพ บริการดี ยิ้มเก่ง พูดเก่ง แต่งตัวสะอาดเป็นมิตรกับลูกค้า แต่มีปัญหาการพูดภาษาอังกฤษได้น้อย ป้ายบอกทางไม่เข้าใจ ทางเดินลำบาก ราคาแพง ข้อเสนอแนะ ควรพัฒนาพนักงานด้านภาษา ปรับราคาตามความเหมาะสม ควรทำป้ายบอกทางให้เข้าใจ ทำทางเดินให้สะดวก และใส่ใจในสิ่งแวดล้อม

## อภิปรายผล

ผลการศึกษาข้อมูลของสถานประกอบการสปา พบว่า มาตรฐานของธุรกิจสปา ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลการพัฒนา และผลที่ได้รับก็อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งโดยรวมและรายด้านเช่นกัน ทั้งนี้เพราะการลงทุนสูง เริ่มดำเนินการส่วนใหญ่มากกว่า 10 ล้านบาท และมีสมาคมสปาเป็นศูนย์กลางในการแนะนำการทำธุรกิจสปาให้กับผู้ประกอบการเพื่อสร้างมาตรฐานความเข้มแข็งให้กับอุตสาหกรรมไทย

ผลการศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปา ทั้งภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านบุคลากรและลักษณะทางกายภาพที่ผู้ใช้บริการต้องการมากที่สุด ทั้งนี้เพราะกิจกรรมารยาทที่อ่อนช้อยนุ่มนวล ก่อนการนวดต้องไหว้ครู การใช้สมาธิในการให้บริการเหล่านี้ เป็นต้น ซึ่งเป็นวัฒนธรรมของคนไทยที่ทำให้ลูกค้าต่างชาติชื่นชมว่า สปาไทยมีวัฒนธรรมที่ต่างจากที่อื่น ๆ จะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยว ที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่เกาะสมุยมากกว่าร้อยละ 50 ล้วนตั้งใจมาเพื่อใช้บริการสปาโดยเฉพาะ (สมาคมสปาไทย, 2553) ซึ่งสอดคล้องกับธนาญ ภูววิทยธร (2548) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสปามากที่สุดคือ ปัจจัยด้านบุคคล รองลงมาเป็นปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ส่วนด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาสอดคล้องกับสุธีราภรณ์ อันติมานนท์ (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการให้บริการของภูเก็ตพารณาราสปา จังหวัดภูเก็ตที่พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการบริการของภูเก็ต พารณาราสปา จังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับมาก คือ ด้านสถานที่ ด้านกลยุทธ์การให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์และด้านพนักงาน

ผลการเปรียบเทียบระหว่างความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปา ในด้านบุคลากร กระบวนการบริการ การส่งเสริมการตลาด ราคา ผลิตภัณฑ์ ท่าเลที่ตั้ง และลักษณะทางกายภาพ พบว่า แตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะเห็นได้จากความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ถึงแม้ว่าจะอยู่ในระดับมาก แต่ยังมีบางส่วนที่มีปัญหาและควรจะดำเนินการแก้ไขปรับปรุงเพื่อตอบสนองความต้องการให้มากที่สุด เช่น ความรู้และความสามารถของพนักงานในการให้คำแนะนำข้อมูลต่าง ๆ สำหรับการบริการที่มีในสปา พนักงานนวดมีความเชี่ยวชาญและชำนาญในการนวด ราคาเหมาะสมกับการบริการและสมเหตุสมผล และสถานที่ที่มีจุดเด่นที่ผู้ใช้บริการสังเกตได้ง่าย เป็นต้น

ผลการเปรียบเทียบความต้องการของผู้ใช้บริการสปาจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ จิราวรรณ มั่งถาวรกิจ (2548) ศึกษาเรื่องความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการใช้บริการธุรกิจสปาบนเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่พบว่า อายุ อาชีพ และรายได้มีความสัมพันธ์กับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการใช้บริการของธุรกิจสปา

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อาชีพ และค่าใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อครั้งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เพราะปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การเลือกใช้บริการสปา จะเห็นได้จากผู้ใช้บริการที่สมรสแล้วจะมีความพึงพอใจมากกว่าและแตกต่างจากสถานภาพอื่น ๆ และอาชีพที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดและแตกต่างจากอาชีพอื่น ๆ คือ ผู้เกษียณอายุ ซึ่งสอดคล้องกับ ธนาญ ภูวิทย์ธรร (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อ การเลือกใช้บริการสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่พบว่า สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการศึกษาระดับการพัฒนาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปาและผลที่ได้รับของสถานประกอบการสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานของธุรกิจสปาที่อยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกัน โดยเฉพาะด้านราคาและด้านทำเลที่ตั้งที่ผู้ใช้บริการให้ความคิดเห็นครั้งแรกว่า มีปัญหาเกี่ยวกับการควบคุมราคา แต่ครั้งหลังไม่มีและกล่าวถึงจุดเด่นของบรรยากาศที่ดี สถานที่และสิ่งแวดล้อมสวยงาม เงียบสงบ เป็นธรรมชาติ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังการพัฒนาของผู้ใช้บริการสปา โดยอยู่ในระดับมากเหมือนเดิม แต่ในครั้งหลังน้อยกว่าครั้งแรกและแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านทำเลที่ตั้งที่ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจจะเป็นช่วงเวลาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะในครั้งแรกส่วนใหญ่เป็นชาวยุโรปและอเมริกา (50%) แต่ครั้งหลังเป็นชาวเอเชียและออสเตรเลีย (60%) ซึ่งมีความแตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะ

การพัฒนามาตรฐานธุรกิจสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี สู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านบุคลากร การอบรมพนักงานนวดให้มีความเชี่ยวชาญและชำนาญในการนวดและบริการต่าง ๆ พนักงานควรมีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำข้อมูลต่าง ๆ ที่สามารถเข้าใจได้สำหรับบริการที่มีในสปา จัดหาพนักงานนวดให้เพียงพอกับการบริการและพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษกับลูกค้า

2. ด้านกระบวนการบริหาร การจัดบริการสปาเป็นลำดับขั้นตอนที่เหมาะสมเข้าใจง่าย ไม่สลับซับซ้อน และมีการจัดบริการนอกสถานที่ตามความเหมาะสม

3. ด้านส่งเสริมการตลาด มีเมนูที่ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าใจง่าย และง่ายต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการที่เหมาะสมกับตนเอง มีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น บิลบอร์ด อินเทอร์เน็ตและแผ่นพับ และมีบริการพิเศษสำหรับลูกค้าประจำและสมาชิก

4. ด้านราคา กำหนดราคาเหมาะสมกับการบริการและสมเหตุสมผล และราคาถูกกว่าที่อื่นที่อยู่ในระดับเดียวกัน

5. ด้านผลิตภัณฑ์ มีเมนูและบริการในสปาให้เลือกหลากหลายและเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น ผู้สูงวัยหรือผู้เกษียณอายุ และผู้ที่มีวุฒิการศึกษาสูง บริการนวดสปา ถูกต้องตามหลักวิชาการ และใช้วัตถุดิบจากธรรมชาติ เช่น มะพร้าว

6. ท่าเลที่ตั้ง สามารถหาสถานที่ได้ง่ายสะดวกกับการเดินทาง มีจุดเด่นที่สามารถให้ผู้ใช้บริการสังเกตเห็นได้ง่าย และจัดสถานที่เหมาะสมกับวัยของผู้ใช้บริการ เช่น ผู้สูงวัยหรือ วัยหนุ่มสาว มีป้ายบอกทางชัดเจน ทำทางเดินให้สะดวก

7. ลักษณะทางกายภาพ มีความปลอดภัยในทรัพย์สินโดยมีสถานที่หรืออุปกรณ์เก็บสินทรัพย์ส่วนตัวของผู้มาใช้บริการ และสถานบริการมีความสะอาดเป็นระเบียบมองดูแล้วสบายตาและสบายใจ

8. แนวทางการพัฒนามาตรฐานธุรกิจสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้ประกอบการควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างต่อเนื่องในแต่ละช่วงเวลา เพราะเกาะสมุยเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวในแต่ละเชื้อชาติที่มาใช้บริการแตกต่างกัน ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำมาวิเคราะห์หาความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา โดยเฉพาะผู้ใช้บริการที่เป็นชาวต่างชาติ เพื่อนำมาพัฒนามาตรฐานธุรกิจสปาให้ก้าวหน้าต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2544). **ธุรกิจสปา : สปาและนวดไทย**. สำนักการค้า  
บริการและการลงทุน.
- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2554). **สถานประกอบการที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน  
(Spa Shop)**. สืบค้นเมื่อ 16 มกราคม 2556 จาก  
[http://203.157.7.24/spa\\_app/searchshop.aspx](http://203.157.7.24/spa_app/searchshop.aspx).
- จิราวรรณ มั่งถาวรกิจ. (2548). **ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใน  
การบริการธุรกิจสปาบนเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- ธนาญ ภูวิทยาธร. (2548). **ปัจจัยที่มีผลการการเลือกใช้บริการสปาในอำเภอเกาะสมุย  
จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สมาคมสปาไทย. (2553). สืบค้นเมื่อ 9 ตุลาคม 2553 จาก  
<http://thaisspa.blogspot.com/2010/09blog-post.html>.
- สมิต สัณณกร. (2550). **ศิลปะการให้บริการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สุธีราภรณ์ อ้นติมานนท์. (2553). **ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการให้บริการภูเก็ต  
พรณนาราสปา จังหวัดภูเก็ต**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏภูเก็ต.
- อภิรักษ์ จันตะนี. (2547). **การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับวิทยานิพนธ์ทางธุรกิจ  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา**.
- Brown, Anita. (2005). **Choosing A Day Spa**. Retrieved October 22 2005 from  
[http://spas.com/es/dayspas/a/Choosedayspa\\_p.htm](http://spas.com/es/dayspas/a/Choosedayspa_p.htm).
- Herzberg. (1959). **Motivation to work** (2 nd ed.). New York : Chapman & Hall.
- Kotler, Philip. (2003). **Marketing Management**. (11 th ed.). New Jersey :  
Prentice - Hall.
- Rowe, Megan. (2002). **Spotlight on Spas. Lodging Hospitality**. Retrieved  
June 23 2008. from [http://www.hfdspa.com/ps\\_hotels](http://www.hfdspa.com/ps_hotels).

